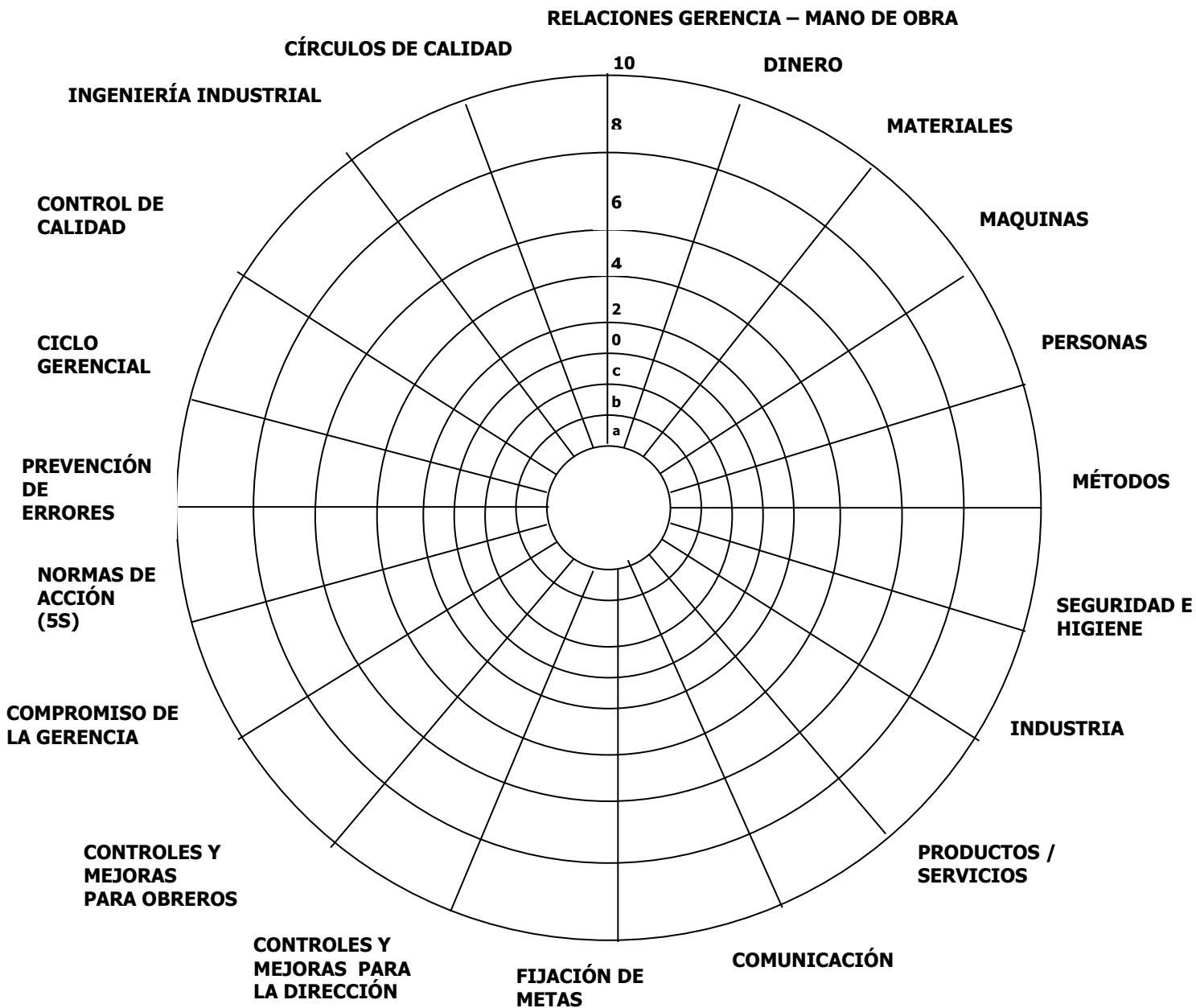


**SITUACIÓN ACTUAL DEL LA SUBDELEGACIÓN**



**Nombre del Consultor:** \_\_\_\_\_

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN								CERTEZA DE LA INFORMACIÓN
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA (B) BUENA (C) CONFIABLE
<b>BASES DEL INSTITUTO</b>								
<b>SINDICATO</b>								
Sindicato	No existe o hay más de uno	0	% de afiliados 10-20%	2	% de afiliados:> 50%	4	( )	
<b>PERSONAL OPERATIVO</b>								
Relaciones con la dirección	En conflicto	0	A veces en conflicto sin cooperación	3	Cooperativa	6	( )	
<b>OPERACIÓN DIARIA</b>								
<b>SUMA ( ) A B C</b>								
Finanzas (\$)	Cuotas de recaudación con déficit	0	Cuota de recaudación baja	5	Cuota de recaudación aceptable	10	( )	
<b>SUMA ( ) A B C</b>								
Materiales	Frecuente falta de material y abastecimiento stock muerto	2	Abastecimientos sin problema pero demasiado inventario	6	Abastecimiento sin problema con inventario razonable	10	( )	
<b>SUMA ( ) A B C</b>								
Maquina/equipo	Frecuentes descomposturas de los principales equipos e incumplimiento de los planes de trabajo	2	Frecuentes descomposturas de equipos pero cuidan los planes de trabajo	6	En operación normal cumplimiento de compromisos con los patrones y el Instituto	10	( )	
<b>SUMA ( ) A B C</b>								
Disponibilidad de la fuerza de trabajo (personas)	Crónica falta de personal	1	Casi sin disponibilidad y/o con mal ritmo de trabajo	3	Con disponibilidad, y buen ritmo de trabajo	5	( )	
	Muy bajo nivel de destreza	1	Nivel promedio	3	Alto nivel de destreza	5	( )	
<b>SUMA ( ) A B C</b>								

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN								CERTEZA DE LA INFORMACIÓN		
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA	(B) BUENA	(C) CONFIABLE
<b>MÉTODOS DE TRABAJO</b>										
<b>MÉTODOS DE TRABAJO</b>										
Descripciones escritas de métodos estándar	No existen	0	Solo en parte	2	Completos y funcionales	3	( )			
Se involucra la calidad en los métodos	No	0	Solo en parte	2	Se involucra y se toma en cuenta	3	( )			
Se actualizan los documentos de métodos	No	0	Solo en parte	2	Se mantienen actualizados	4	( )			
<b>SEGURIDAD E HIGIENE</b>					<b>SUMA ( ) A B C</b>					
Se aplica la seguridad e higiene en el trabajo	No se aplica	0	En algunos casos	2	Es un tema imprescindible en los lugares de trabajo	3	( )			
Equipo de seguridad para los trabajadores	No se considera	0	En algunos casos se utiliza	3	En todas las áreas de trabajo se proporciona y se utiliza	4	( )			
Sanitarios y regaderas	Pocos y en mal estado	0	Pocos y en buen estado	2	Suficientes y en buen estado	3	( )			
					<b>SUMA ( ) A B C</b>					

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN								CERTEZA DE LA INFORMACIÓN		
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA	(B) BUENA	(C) CONFIABLE
<b>INSTITUCIONAL</b>										
<b>IMAGEN DE LA SUBDELEGACIÓN</b>										
Reconocimiento	No es reconocida	0	Reconocida	2	Reconocida por la calidad y el servicio	5	( )			
Instalaciones	Inadecuadas	0	Funcionales	2	Cómodas, funcionales y adecuadas para todos los trámites	5	( )			
<b>ACERCA DEL /SERVICIO</b>										
<b>SUMA ( ) A B C</b>										
Personal de ventanilla o atención directa	No se tiene	0	Se tiene insuficiente	1	El grupo es el correcto	2	( )			
Servicios de calidad	No se considera	0	Sólo se consideran los reglamentos	2	Incluye las expectativas de los clientes -patrón	3	( )			
Satisfacción del cliente-patrón	No se considera	0	Sólo como idea	1	Se analiza el efecto en los clientes-patrón	2	( )			
Se prestan servicios: ❖ Rápidos y oportunos ❖ De Calidad ❖ Con Amabilidad	No se considera	0	Sólo en parte	2	El servicio cumple satisfactoriamente	3	( )			
<b>SUMA ( ) A B C</b>										

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN								CERTEZA DE LA INFORMACIÓN			
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA	(B) BUENA	(C) CONFIABLE	
<b>MEJORAS BÁSICAS</b>											
<b>COMUNICACIÓN</b>											
Grupo de alta Dirección	Frecuentes y serios problemas de comunicación	0	Problemas de comunicación no serios	1	Comunicación sin problemas	2	( )				
Alta Dirección – Jefes y Coordinadores	Frecuentes y serios problemas de comunicación	0	Problemas de comunicación no serios	1	Comunicación sin problemas	2	( )				
Jefes y Coordinadores – Supervisores y personal de confianza	Frecuentes y serios problemas de comunicación	0	Problemas de comunicación no serios	1	Comunicación sin problemas	2	( )				
Supervisores y personal de confianza – Personal Sindicalizado	Frecuentes y serios problemas de comunicación	0	Problemas de comunicación no serios	1	Comunicación sin problemas	2	( )				
Dirección, Jefes y Coordinadores- Personal Sindicalizado	La mayoría de Directivos, Jefes y Coordinadores visitan ocasionalmente a la Subdelegación.	0	Algunos Directivos, Jefes y Coordinadores observan de cerca la subdelegación.	1	Casi todos los Directivos, Jefes y Coordinadores están cercanos a la subdelegación.	2	( )				
<b>ADECUADA FIJACIÓN DE METAS</b>								<b>SUMA ( )</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Metas del Instituto	Sin metas, trabajando al día	0	Sólo cantidades de trámites	2	Metas para el corto y mediano plazo	4	( )				
Metas por Subdelegación	Sin metas, trabajando al día	1	Sólo cantidades de trámites	2	Metas para el corto y mediano plazo	3	( )				
Áreas Operativas	Sin metas, trabajando al día	1	Sólo cantidades de trámites	2	Metas para el corto y mediano plazo	3	( )				
<b>SUMA ( )</b>								<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN									CERTEZA DE LA INFORMACIÓN
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA (B) BUENA (C) CONFIABLE	
<b>CONTROLES Y MEJORAS</b>									
<b>DE LA SUBDELEGACIÓN</b>									
Sistemas para las mejoras	Las fallas no tienen seguimiento	0	Medianamente	1	Cada falla es reconocida como una oportunidad de mejora, sin perseguir de quien es el error, pero si el ¿qué? y el ¿por qué?	2	( )		
Enfoque a las mejoras	El diseño del Instituto solo vigila el cumplimiento normativo y no le interesa la mejora de la calidad/productividad	0	Medianamente	1	La gestión de mejoras para el futuro es considerada como parte de las mejoras de productividad a corto plazo	2	( )		
Métodos de soporte a las mejoras	Se aborda como una rutina del equipo	0	Medianamente se emplean los métodos	1	Cada falla es reconocida como una oportunidad de mejora, sin perseguir de quien es el error, pero si el ¿qué? y el ¿por qué?	2	( )		
Sistemas para apoyar la cooperación	Organización no cooperativa	0	Medianamente	1	Sistemas activos de cooperación tales como grupos para proyectos en una organización formal	2	( )		
Métodos para una cooperación entusiasta	La mayoría de los directivos, Jefes y coordinadores están interesados en sus propios objetivos	0	Medianamente	1	La mayoría de los Directivos, Jefes y coordinadores tienen disponibilidad para participar en las metas del Instituto	2	( )		
<b>SUMA ( ) A B C</b>									

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN								CERTEZA DE LA INFORMACIÓN
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA (B) BUENA (C) CONFIABLE
<b>DEL PERSONAL OPERATIVO</b>								
Sistemas para apoyar las mejoras	La participación y la cooperación no son permitidas	0	Medianamente	1	Cada falla en la operación es tomada como una oportunidad para mejorar y no para buscar culpables; pero si busca el ¿qué? y el ¿por qué?	2	( )	
Enfoque para las mejoras	Cualquier mejora para el lugar de trabajo se considera más carga de trabajo	0	Medianamente	1	Las mejoras del lugar de trabajo los incentiva	2	( )	
Participación para las mejoras	Los trabajadores participan poco	0	Medianamente	1	Muchos de los trabajadores piensan en las mejoras	2	( )	
Normas para apoyar las mejoras	Estrictas descripciones de trabajo no permiten ayudar a sus compañeros	0	Medianamente	1	Las descripciones de trabajo son lo suficientemente flexibles para permitir ayudarse unos a otros	2	( )	
Cooperación para apoyar las mejoras	La mayoría de los trabajadores están interesados sólo en su propio trabajo	0	Medianamente	1	La mayoría de los trabajadores están dispuestos a cooperar con los demás	2	( )	
<b>SUMA ( ) A B C</b>								

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELGACIÓN								CERTeza DE LA INFORMACIÓN		
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA	(B) BUENA	(C) CONFIABLE
<b>NIVEL DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>										
Subdelegado	Interesados sólo en su propio beneficio; sin interés en las mejoras de productividad	0	El trabajo para mejoras de productividad existe sólo en cierta medida	1	Se trabaja fuerte para mejorar la productividad	6	( )			
Niveles medios Jefes y Coordinadores	Interesados sólo en su propio beneficio	0	El trabajo para mejoras de productividad existe sólo en cierta medida	1	Se trabaja fuerte para mejorar la productividad	4	( )			
<b>FUNDAMENTOS GERENCIALES</b>					<b>SUMA ( )</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>		
Normas de acción 5 "s"	Las desconocen	0	Las conocen	1	Las aplican	2				
Limpieza (SEISO)	Los lugares de trabajo y todos los puntos referentes están sucios. Los lugares están con de polvo o manchas de alimentos.	0	Los lugares de trabajo y maquinas están limpias sobre la superficie pero no es las esquinas. La limpieza no es completa	1	Los lugares de trabajo y maquinas están limpias completamente	2	( )			
Acomodo/arreglo (SEIRI)	Muchos objetos extraños hay en los lugares de trabajo	0	Medianamente	1	Los objetos necesarios están dispuestos y acomodados apropiadamente	2	( )			
Orden en el acomodo (clasificador) (SEITON)	Los trabajadores frecuentemente disponen de tiempo cuidando los puntos esenciales	0	Medianamente	1	Lo necesario está siempre acomodado en orden de tomarlo fácilmente	2	( )			
Limpieza y apariencia (SEIKETSU) (MEJORA CONTINUA)	El lugar de trabajo no puede conservarse en condiciones de limpieza. Los barredores tratan de limpiar	0	Medianamente	1	Todos los trabajadores tienen cuidado de mantener limpio su lugar de trabajo y la Gerencia implanta medidas para conservar la apariencia y la limpieza	2	( )			



CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN								CERTEZA DE LA INFORMACIÓN
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA (B) BUENA (C) CONFIABLE
Disciplina en el trabajo (SHITSUKE)	No hay disciplina en el trabajo. La gente hace lo que quiere	0	Se mantiene el orden y el trabajo a tiempo en cierta medida	1	Terminado el trabajo se prepara lo del siguiente día. Llegan temprano y revisan las condiciones antes de iniciar el trabajo	2	( )	
<b>PREVENCIÓN DE ERRORES</b>					<b>SUMA ( )</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Hardware	Sin respaldo (sin medidas de seguridad contra fallas)	1	Algo de respaldos	2	Bien equipados con respaldos	4		
Software	El trabajo se realiza fuera de estándares	0	El trabajo se realiza dentro de estándares pero no completamente	3	El trabajo que se realiza a través de toda la operación esta dentro de estándares	6	( )	
<b>CICLO GERENCIAL</b>					<b>SUMA ( )</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>MENSUAL Y SEMANAL</b>								
Planeación cíclica	Sin plan	0	Implementado pero no completamente	1	Completamente implementado	2	( )	
Revisión y acción	Sin revisión, sin acción	0	Con revisión pero las acciones no siempre son las apropiadas	2	Bien revisado y acciones tomadas a tiempo	4	( )	
Actividad diaria planeada	No hay plan	0	Implementado pero no definido	1	Correctamente implementado	2	( )	
Revisión y acción del día	Sin revisión, sin acción	0	Con revisión pero las acciones no son las apropiadas	1	Bien revisado y con acciones a tiempo	2	( )	
					<b>SUMA ( )</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>

CUESTIONARIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUBDELEGACIÓN								CERTEZA DE LA INFORMACIÓN
CONCEPTOS	BAJO	PTS	MEDIO	PTS	ALTO	PTS	TOTAL PTS.	(A) BAJA (B) BUENA (C) CONFIABLE
<b>CONTROL DE LA CALIDAD</b>								
Porcentaje de buenos Vs. Defectos	El nivel más bajo en la subdelegaciones	0	El nivel promedio de las subdelegaciones	3	El nivel más alto en las subdelegaciones	5	( )	
Funciones de control de la calidad	Sólo inspección	0	1 ó 2 del staff esta comprometido en la mejora de la calidad	3	La subdelegación se enfoca en la mejora de la calidad	5	( )	
<b>INGENIERÍA INDUSTRIAL Ó EQUIVALENTE</b>					<b>SUMA ( )</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Costos de operación	El más alto costo de las subdelegaciones	1	Nivel promedio de las subdelegaciones	3	El más bajo costo de las subdelegaciones	5	( )	
Ingeniería Industrial en la operación	No hay funciones de estandarización, medición, análisis y mejora	1	Sesiones formales dedicadas a la estandarización, medición, análisis y mejora	2	Sistemas y procedimientos para la estandarización, medición, análisis y mejora	3	( )	
Funciones de la Ingeniería Industrial	Sólo fija estándares pero no se aplican	0	Involucrados en mejoras de productividad de alguna manera	1	Completamente involucrados en mejoras de productividad	2	( )	
<b>CÍRCULOS DE CALIDAD</b>					<b>SUMA ( )</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Participación	No hay círculos de calidad	2	Hay algunos círculos de calidad	3	Hay bastantes círculos de calidad	5	( )	
<b>ACTIVIDADES</b>								
Nivel de actividad de los círculos de calidad	No hay actividad	1	Algunos círculos de calidad	2	La mayoría de los círculos están activos	3	( )	
Nivel en la compañía (presentación de los círculos de calidad en toda la compañía)	Ninguna	0	Una vez al año	1	Dos veces al año	2	( )	
<b>SUMA ( )</b>					<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	